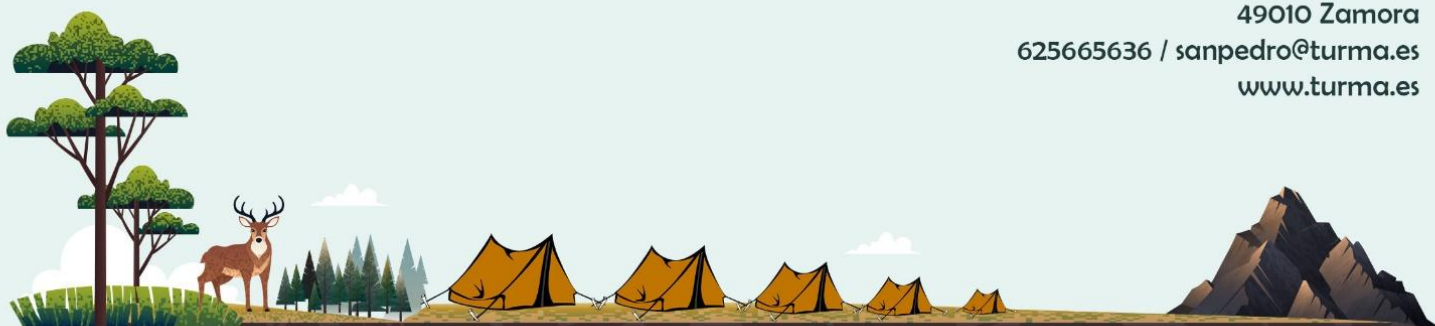


CARTA DE SERVICIOS

CAMPAMENTO JUVENIL SAN PEDRO DE LAS HERRERÍAS NATURALEZA Y AVENTURA



TURMA:
Avda. Cardenal Cisneros 49
49010 Zamora
625665636 / sanpedro@turma.es
www.turma.es



CARTA DE SERVICIOS DEL CAMPAMENTO JUVENIL DE SAN PEDRO DE LAS HERRERÍAS

1.- DATOS GENERALES

IDENTIFICACIÓN, LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

- 📍 Gestión: TURMA OCIO S.L
- 📍 Dirección: Avda. Cardenal Cisneros 49, C.P. 49010, Zamora
- 📍 Teléfono: 980161854
- 📍 Correo electrónico: sanpedro@turma.es
- 📍 Internet: <https://www.turma.es/instalaciones/campamento-de-san-pedro-de-las-herrerias/>

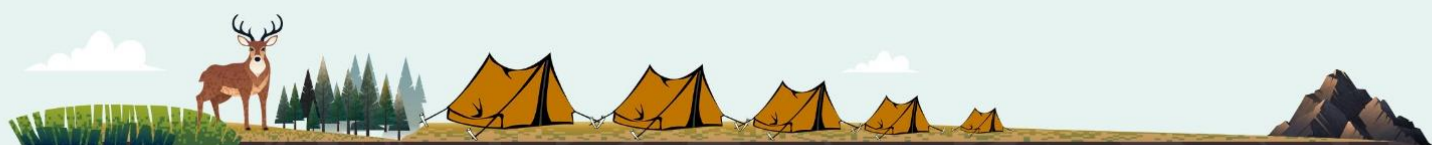
HORARIO DE ATENCIÓN

- 🕒 De lunes a viernes de 9 a 14h (oficina y teléfono)
- 🕒 De lunes a viernes de 16 a 18h (sólo teléfono o email)

2.- SERVICIOS QUE SE PRESTAN

BÁSICOS:

- 📍 Cocina y Despensas. (con personal de Turma)
- 📍 Alojamiento en tiendas de campaña y Manutención
- 📍 Habitaciones con literas. Hasta 16 plazas.
- 📍 Comedor techado
- 📍 Servicios higiénicos, diferenciados por cada sexo
- 📍 Lavabos y duchas diferenciados por cada sexo
- 📍 Suministro de energía eléctrica
- 📍 Agua caliente sanitaria
- 📍 Agua potable para consumo humano
- 📍 Limpieza y mantenimiento de las instalaciones comunes
- 📍 Servicio de recogida de basuras



ÁREAS DE OCIO Y ACTIVIDADES:

- 🏕️ Instalaciones deportivas (3 canchas polideportivas pavimentadas, 1 campo de hierba)
- 🏕️ Piscina
- 🏕️ Sala de Reuniones y de usos múltiples
- 🏕️ 2 Pabellones cubiertos para talleres, reuniones, material, etc.
- 🏕️ Zona de bosque
- 🏕️ Zona de anfiteatro
- 🏕️ Zona de Capilla



OTROS:



Posibilidad de contratar Actividades de T. Libre y Turismo Activo como: Parque de Aventura, Rutas en Kayak, T. con Arco, Senderismo, Rutas en BTT, Observación de fauna.

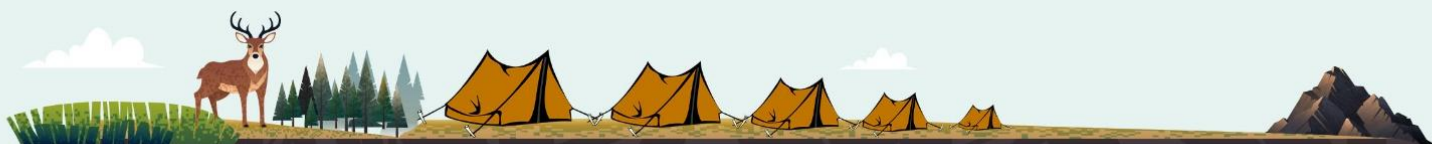
PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE:

- 🌿 Contenedor de recogida de pilas usadas.
- 🌿 Toda la instalación está dotada de iluminación led de bajo consumo

3.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS ACAMPADOS

DERECHOS

- 🏕️ A usar y disfrutar de las instalaciones y dependencias del campamento en las condiciones que se establecen en el Reglamento Interno, así como en las condiciones específicas que se establezcan en cada contrato de reserva.
- 🏕️ Disfrutar de instalaciones cómodas: tiendas con rejilla aislante y colchón, y un número suficiente de lavabos/duchas.
- 🏕️ Practicar actividades deportivas y recreativas.
- 🏕️ Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- 🏕️ Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.



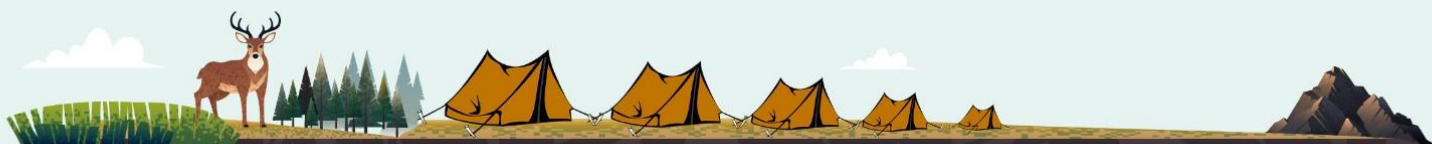
- 🦋 Presentar las sugerencias y quejas que puedan existir sobre el funcionamiento de la instalación, a través de:
- 🍷 El libro de sugerencias y quejas.
 - 🍷 Un escrito dirigido Gerente de la instalación desde el correo sanpedro@turma.es
 - 🍷 Un escrito dirigido al jefe de sección de la provincia donde se ubique la instalación, o entregado en el Buzón de encuestas y sugerencias.
 - 🍷 El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es

DEBERES

- 🦋 Conocer, aceptar y acatar por parte de todos los participantes el reglamento interno de la instalación.
- 🦋 Realizar la reserva previa de la instalación.
- 🦋 Identificarse ante las autoridades y la Inspección de Juventud

4.- NUESTROS COMPROMISOS

- 🍷 Posibilidad de uso de la instalación durante todo el año, para grupos y previa reserva.
- 🍷 Proporcionar la manutención pensión completa durante los horarios establecidos.
- 🍷 Proporcionar zona de comedor con protección frente al sol y la lluvia.
- 🍷 Tratamientos de control de plagas y prevención de legionella.
- 🍷 Proporcionar una instalación para el correcto uso y disfrute con energía eléctrica, agua caliente sanitaria, agua potable para consumo humano.
- 🍷 Prestación del servicio de recogida de basuras
- 🍷 Servicio de limpieza diario de las instalaciones comunes.
- 🍷 Lugares para realización de actividades conjuntas de manualidades, deportivas y/o recreativas.
- 🍷 Dar respuesta a todas las sugerencias y quejas formuladas en un plazo máximo de 15 días mediante escrito al interesado.
- 🍷 Presentación de los resultados de las encuestas de evaluación de la calidad del servicio a la finalización del periodo de apertura.



5.-INDICADORES DE CALIDAD

- 📊 Resultados extraídos de las encuestas de satisfacción.
- 📊 Evolución del número de quejas.
- 📊 Evolución del número de sugerencias.
- 📊 Solicitudes rechazadas por falta de capacidad.
- 📊 Porcentaje de ocupación del campamento.
- 📊 Porcentaje de grupos que repiten estancia en la red de campamentos.



6.- PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA TOMA DE DECISIONES Y EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

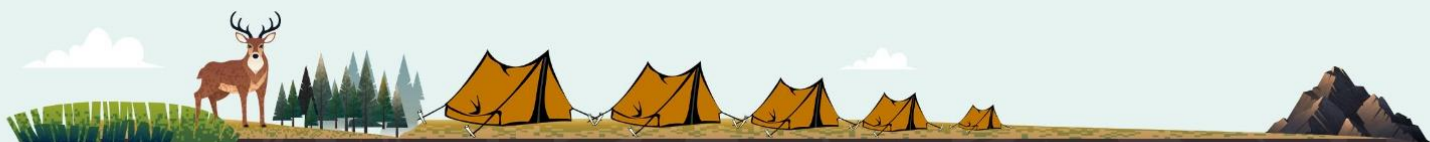
El buzón de Sugerencias y Quejas

- 📖 El libro de sugerencias y quejas.
- ✉️ Un escrito dirigido Gerente de la instalación desde el correo sanpedro@turma.es
- ✉️ Un escrito dirigido al jefe de sección de la provincia donde se ubique la instalación, o entregado en el Buzón de encuestas y sugerencias.
- 🌐 El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es
- 📋 Cumplir con las normas de salidas y entradas que determine la dirección de la residencia, las cuales serán expuestas.

Las encuestas anuales.

7.- NORMATIVA REGULADORA

- Ley 11/2002, de 10 de julio, de Juventud de Castilla y León.
- Decreto 117/2003, de 9 de octubre, por el que se regulan las líneas de promoción juvenil en Castilla y León.
- ORDEN FAM/1539/2010, de 25 de octubre, por la que se regula el acceso y uso a determinadas instalaciones juveniles del Instituto de la Juventud de Castilla y León.





CAMPAMENTO JUVENIL SAN PEDRO DE LAS HERRERÍAS



TURMA:
Avda. Cardenal Cisneros 49
49010 Zamora
625665636 / sanpedro@turma.es
www.turma.es

